

Pihkalan kaupan ehdot (voimassa 27.5.2019 alkaen)

Kiitos, että vieraillet Pihkalan kaupassa. Näitä ehtoja sovelletaan, kun tilaat ja maksat tuotteen tai tuotteita kaupastamme.

Pyrimme palvelemaan sinua niin hyvin kuin mahdollista. Tilauksesi on sitova. Pyrimme käsittelemään tilaukset 1-2 arkipäivässä. Jos tilausta ei voida käsitellä ennen määräaika, olemme aina yhteydessä sinuun, jotta voimme sopia, miten tilanne hoidetaan.

Jos jokin tuotteistamme loppuu odottamatta, palautamme maksamasi hinnan tuotteista, joita emme voi toimittaa. Mahdollisuuksien mukaan voit myös vaihtaa loppuneen tuotteen samanhintaiseen tuotteeseen.

Tilauksen toimituskulut määräytyvät maksuvaiheessa. Huomaathan, että joitakin tuotteita ei lähetetä postitse. Tästä ilmoitetaan aina selkeästi tuotetta koskevalla sivulla. Lähetämme tuotteita vain suomalaisiin osoitteisiin.

Myyjänä toimii yksityishenkilö. Voit ainoastaan palauttaa vioittuneita tuotteita ja tuotteita, jotka ovat saapuneet sinulle meidän virheemme takia. Mahdolliset palautukset tulee tehdä 14 päivän kuluessa tuotteiden saapumisesta. Emme vastaa palautuksesta aiheutuvista kuluista.

Jos tuotteemme ovat virheen vuoksi maksaneet liian vähän, voimme peruuttaa tilauksesi tai periä loput hinnasta sinulta. Jos olet maksanut tuotteista liikaa virheen vuoksi, pyrimme palauttamaan ylimenevän summan sinulle. Tilauksen peruuntuessa palautamme maksamasi hinnan sinulle, emmekä lähetä tilaamiasi tuotteita. Tarjouksia ei voi yhdistää. Jos huomaamme, että tarjouksia on käytetty väärin, voimme peruuttaa tilauksesi.

Pihkalan kaupan tietosuoja (voimassa 12.4.2020 alkaen)

Meille on erittäin tärkeää, että tietosi pysyvät turvassa. Jos haluat tarkastella, mitä yksilöityjä tietoja meillä on sinusta, voit ottaa meihin yhteyttä. Voimme myös pyynnöstäsi poistaa sinua koskevia tietoja. Emme kuitenkaan voi poistaa tietoja, joita tarvitsemme esimerkiksi verotusta tai avoimen tilauksen toimittamista varten.

Tietosuojaan liittyvät yhteydenotot

Pihkalan kaupan asiakaspalvelu
pihkala-shop@outlook.com / 040 816 6926

Mitä tietoja keräämme ja tallennamme

Kun tilaat tuotteitamme, keräämme seuraavia tietoja sinusta, jotta voimme käsitellä ja lähettää tilauksesi sinulle:

- Etu- ja sukunimi
- Sähköpostiosoite (tiedotteet tilauksen etenemisestä ja kuitin toimittaminen)
- Toimitusosoite (katuosoite, postinumero, kaupunki, ja maa)
- Maksutiedot (ei tallenneta, ellet anna siihen erikseen lupaa)
- Tilaamasi tuotteet
- Toimitustapa
- Puhelinnumero (tiedotteet tilauksen etenemisestä)

Voit halutessasi myös ilmoittaa alla olevat tietosi, jotta voimme palvella sinua paremmin:

- Puhelinnumero (markkinointia varten)
- Sähköpostiosoite (markkinointia varten)
- Tilausta koskevat erityistoiveet
- Tukipyyntöjen sisältö

Keräämme myös ei-yksilöityjä (aika, katsotut tuotteet, yms.) tietoja esimerkiksi palvelun kehittämistä ja petosten ehkäisemistä varten.

Missä palveluissa tietoja käsitellään ja säilytetään

Olemme ulkoistaneet tietojen käsittelyn ja säilyttämisen alla mainittuihin suurella harkinnalla valittuihin palveluihin. Käyttäessäsi palveluitamme, hyväksyt myös alla mainituiden kolmansien osapuolien tietosuojaselosteet ja ehdot. Tietoja voidaan käsitellä Suomen ja EU:n ulkopuolella, alla olevien yritysten tietosuojaselosteissa kuvatulla tavalla.

- **Stripe:** tilausten vastaanotto ja maksupalvelun tarjoaminen
<https://stripe.com/en-fi/privacy>
- **Slack:** tilausten ja tukipyyntöjen käsittely
<https://slack.com/intl/en-fi/privacy-policy>
- **Posti:** tilausten toimittaminen
<https://www.posti.fi/fi/asiakastuki/ehdot-ja-tietosuoja/tietosuoja/tietosuoja-postissa>
- **Matkahuolto:** tilausten toimittaminen
<https://www.matkahuolto.fi/tietosuojaseloste-pakettipalvelut-ja-viranomaisten-lupa-asiakirjat>
- **DigitalOcean:** tiedostojen salattu välittäminen asiakkaalle
<https://www.digitalocean.com/legal/>
- **Airtable:** palautteiden ja tukipyyntöjen vastaanottaminen
<https://airtable.com/privacy>

Jos haluat tietää mitä sinua koskevia tietoja on tallennettu johonkin yllä mainittuun palveluun, voit käyttää niiden tietosuojaselosteissa mahdollisesti olevia lomakkeita, joiden avulla tietoja voi suoraan hakea.

Miten kauan tietoja säilytetään

Kun ostat meiltä ensimmäisen kerran, luomme sinulle asiakkuuden. Yhdistämme siihen antamasi tiedot, jotta voimme palvella sinua nopeasti ja sujuvasti. Meillä on myös oikeudellisia perusteita säilyttää tiettyjä tietoja tietyn ajan.

Säilytämme tallentamiamme sinua koskevia tietoja koko asiakkuutesi ajan, kuitenkin vähintään 1 vuoden. Voit milloin tahansa tarkistaa tietojasi ottamalla meihin yhteyttä. Voit myös pyytää tietojen poistamista, jolloin asiakkuuskin päättyy.

Mitä teemme suojataksemme asiakastietojamme

Tietojasi säilytetään turvatuissa tietojärjestelmissä, joihin luottaa moni maailman suurimmista yhtiöistä. Rajoitamme pääsyä omiin asiakastietoihimme määrittelemällä, ketkä pääsevät mihinkin järjestelmään. Käytämme kaksivaiheista tunnistautumista maksujärjestelmässämme. Kaikki tiedot lähetetään salattuna. Hyvin arkaluontoiset tiedot, kuten maksutiedot (jos asiakas on antanut

luvan tiedon tallentamiseen), on tallennettu muotoon, jota ei voi käyttää järjestelmiemme ulkopuolella. Paperimuotoiset tiedostot sijaitsevat kiinteistössä, jossa on hälytysjärjestelmä. Vanhentuneet paperilla olevat asiakirjat viedään tuhottavaksi.